



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Administración de riesgos en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “Telecomunicaciones El Americano E.I.R.L.” periodo 2018-2019, Chimbote

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTORES

LUCIANO LAVERIAN, Milagros Sthefany (ORCID: 0000-0002-7879-2656)

ZAPATA DURAND, Cesar Jacinto (ORCID: 0000-0001-9433-7752)

ASESOR METODOLÓGICO

DR. MUCHA PAITAN, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

ASESOR TEMÁTICO

MG. INGA FLORES, Judit Giovanny (ORCID: 0000-0002-8121-1963)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA Y PERITAJE

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

En primer lugar dar gracias a Dios por permitirnos tener tan buena experiencia dentro de la universidad, gracias a nuestra universidad por permitir que nos convierta en profesionales en lo que tanto nos apasiona.

En segundo lugar dar gracias a nuestros padres por apoyarnos en todo momento y por último pero no menos importante damos a gracias a cada uno de nuestros maestros que formaron parte de este proceso integral de formación, dejando como producto terminado este grupo de graduados.

Acta de Sustentación

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) LUCIANO LAVERIAN MILAGROS STHEFANY y ZAPATA DURAND CESAR JACINTO cuyo título es:

"ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018-2019, CHIMBOTE"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:14..... (Número).....
.....Catorce..... (Letras).

Chimbote, 08 de Julio, Del 2019.


DRA. MARIANELA KARINA SOLANO
CAMPOS
PRESIDENTE


DR. ÁNGEL JAVIER MUCHA PAITAN
SECRETARIO


DRA. JIMENEZ DUVAL AMPARO RAQUEL
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

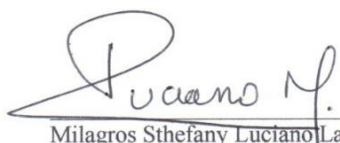
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Luciano Laverian Milagros Sthefany con DNI N° 76203529 y Zapata Durand Cesar Jacinto con DNI° 74619987, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 01 de Julio del 2019


Milagros Sthefany Luciano Laverian
DNI N° 76203529


Cesar Jacinto Zapata Durand
DNI N° 74619987

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
2.2. Operacionalización de las variables:	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimientos	13
2.6. Método de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES:	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS:	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Administración de riesgos en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019, Chimbote”. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones El Americano E.I.R.L., como objetivos específicos tenemos: Identificar los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa Telecomunicaciones “El Americano”; evaluar y dar respuesta a los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L.; analizar la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” mediante ratios financieros y como último objetivo específico, analizar la incidencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L. En el desarrollo del trabajo se consideró el tipo experimental con un diseño correlacional y el muestreo que se utilizó fue el no probabilístico, considerando una población de 10 trabajadores de la empresa Telecomunicaciones El Americano que al ser una cantidad pequeña también se tomó como muestra. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la lluvia de ideas, teniendo como instrumento la guía de observación y la matriz de identificación de riesgos, con ellos pudimos identificar, evaluar y dar respuesta a los posibles riesgos encontrados en la empresa. De los resultados obtenidos se puede concluir que ante la identificación de los posibles riesgos, se pudo corroborar que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de riesgos, lo cual no ayuda al cumplimiento de sus objetivos, además se evaluó dichos riesgos, teniendo como resultado riesgos de nivel moderado, importante, e inaceptable. Ante ello, la empresa determinó como respuesta reducirlos identificados. Ante el análisis de la rentabilidad de la empresa, se pudo observar que los resultados fueron positivos en el primer semestre del 2019 a comparación del primer semestre del 2018. Por último se puede afirmar que existe una relación media entre las variables de estudio denominadas administración de riesgos y rentabilidad, tras realizar la prueba de la R de Pearson, se demostró un nivel de correlación media entendiéndose así que si existe incidencia entre la administración de riesgos y la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: Administración de riesgos, rentabilidad, ventas

ABSTRACT

The present research work is entitled "Risk management in the sales area and its impact on the profitability of the company Telecommunications" El Americano E.I.R.L. period 2018-2019, Chimbote ". The main objective of this study is to determine the relationship that exists in the management of risks and their impact on the profitability of the company Telecomunicaciones El Americano EIRL, as the objectives we have, such as: Identifying the possible risks in the sales area of the Telecommunications company "El Americano"; Evaluate and respond to possible risks in the sales area of the company Telecomunicaciones "El Americano" E.I.R.L .; Analysis of the profitability of the company Telecommunications "El Americano" through financial relationships and as the last specific objective, Analysis of the profitability of the risk management of the company Telecommunications "El Americano" E.I.R.L. In the development of work occurs the type of work the work system is shown in the future. The techniques used are observation and brainstorming, also having as an instrument the observation guide and the risk identification matrix, with them you can identify, evaluate and respond to possible responses in the company. In this way, you can not get the information of the company. The company can be corroborated. Result in risks of a moderate, important, and unacceptable level. In response, the company determined as a response to reduce them identified. Before analyzing the profitability of the company, you can see the results of positive results in the first half of 2019 in the comparison of the first half of 2018. Risks and profitability, after performing the Pearson R test, was demonstrated a level of correlation means understanding us, if there is an incidence in the risk management and the profitability of the company.

Keywords: Risk management, profitability, sales.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación tenemos en primer lugar la realidad problemática: a nivel internacional según Acosta (2007) nos indica que:

En la compañía Anipack de la región de Bogotá tiene las siguientes debilidades: como la carencia de manual de funcionalidades y métodos, del mismo modo que la ausencia del código de ética y conducta, y divulgación del mismo; no existe mecanismos para detectar peligros y no se restringe el ingreso a la información de la compañía(p.90).

Así mismo de acuerdo a López (2011) nos dice que:

En la localidad ecuatoriana de Ambato la compañía EQUIAGRO se visualizó que la mayor parte de los usuarios de esa compañía coinciden que el control interno en el área de ventas es débil, es por ello que la compañía debe establecer reglas y segregación de funciones para todos los empleados(p.97).

Por otro lado Salazar (2015) manifiesta que:

En la empresa La casa de la transmisión de la ciudad de Ambato identificaron deficiencias en el control interno, lo cual ocasionó una disminución en las ventas y consigo la disminución de su rentabilidad; además de ello no existe los suficientes recursos para realizar el trabajo en el área de ventas, con lo cual podemos deducir que materiales influyen en el control de gestión de la empresa y en su rentabilidad(p.52-63).

Mientras tanto a nivel nacional según Bernal (2014) nos indica que:

En la compañía Edpyme alternativa de la región de Chiclayo la carencia de supervisión y control interno, dio fundamento de vida a causas, las cuales brindaron origen a los causantes de compromiso, los mismos que causarían pérdidas, y además serían los que incurrieron en la rentabilidad de la compañía(p.15).

Asimismo de acuerdo con Joaquín y Céspedes (2013) concluye que:

En la empresa Transportes Ittsabus la atención a los usuarios no es la adecuada, ya que no responde positivamente al desempeño que se tenía planeado llegar, siendo lo restante correspondiente a otros niveles de desempeño. Además de ello según los

resultados obtenidos al utilizar un cuestionario de control interno al personal del área, se pudo concluir que un 62% dijo que no tiene conocimiento acerca de la presencia de un manual operativo de venta dentro de la empresa(p.35-41).

Por último tenemos que a nivel local en la compañía Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. luego de una previa entrevista realizada al contador se pudo detectar deficiencias, las más notables fueron que carecen de un protocolo de ventas, al igual que no cuentan con un flujograma en venta ni con los manuales y reglamentos de función (MOF, ROF, MAPRO), trayendo como consecuencia el desconocimiento de sus responsabilidades por parte de los trabajadores en cuanto la información que abarca la misión, visión y valores de la empresa.

En segundo lugar tenemos los trabajos previos encontrados a partir de la investigación; a nivel internacional tenemos que según Vásconez (2015) en su tesis titulada: “Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Infoquality s.a. en la ciudad de Quito, año 2014”, luego de un análisis a la empresa se pudo concluir que:

La compañía no tiene objetivos con misiones establecidas, al igual que no mantiene una rotación de personal, a causa de la forma de estipulación laboral en calidad de FreeLancer por lo cual debe establecer objetivos comerciales cada un año. Los ratios de los últimos 3 periodos nos muestran que es requisito hacer un examen de costos para poder una actualización de sus elementos y sostener utilidades interesantes para los inversionistas(p. 1-91).

Por otra parte según López (2011) en el VIII seminario de ingeniería en Contabilidad y Auditoría teniendo como tema: “Control Interno al ciclo de ventas y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Equiagro”, a través de un análisis concluyó lo siguiente:

La rentabilidad de la compañía disminuyó por causas, tanto internas como ajenas, no obstante los motivos primordiales son similares a las deficiencias y debilidades del control de interno. Los problemas encontrados en el control interno chocan solamente tanto en la reducción de la eficacia como en la efectividad del período de ventas. La compañía genera una baja rentabilidad y sin tener opciones a corto y mediano período de concebir virtudes competitivas(p.1-176).

A nivel nacional tenemos que según Caceres (2018) en su tesis titulada: “La gestión de riesgos y su impacto en la rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones ubicadas en lima metropolitana 2012 – 2015”, como resultado de su análisis pudo concluir que:

La estructura y aplicación del sistema de administración de riesgos incurrió de manera directa en la rentabilidad lograda por las compañías a lo largo de los periodos de estudio, mostrando un descenso importante en los márgenes operativos. Se logró corroborar que el plan estratégico de las compañías tuvo una relación directa en el nivel de cumplimiento de los objetivos financieros establecidos por las áreas gerenciales de las empresas, circunstancia que crea que índices en relación con el desarrollo se vean damnificados de manera directa(p.1-160).

Así mismo según Suni (2016) en su tesis titulada: “La gestión de riesgos bajo el enfoque coso erm y el impacto en la rentabilidad de la empresa Opportunity empresas S.A.C. sector servicios en la ciudad de Lima – San Borja periodo 2015”, luego de realizar un análisis a los resultados obtenidos, concluye lo siguiente:

La administración de peligros bajo el enfoque COSO ERM facilita mejorar la utilización del capital, por esto hay que considerar los peligros que tienen la posibilidad de deteriorar el valor de la empresa; en este sentido se evaluó los peligros determinados por medio de técnicas cuantitativas, cualitativas o la conjunción de ambas; teniendo en cuenta que se ha preciso el impacto de los peligros en base al ROI del tiempo 2015; se obtuvo que el 67.2% de los peligros inherentes tienen un impacto de nivel prominente, el 28.8% son moderados, y 4% de nivel bajo. (p.1-281).

En tercer lugar, tenemos la teoría relacionada al tema en donde encontramos la variable riesgo, la cual diferentes autores lo han definido de la siguiente manera:

Por su parte, según UNISDR (2004) nos explica que:

“El riesgo es la posibilidad de que una amenaza se transforme en una calamidad; también lo podemos definir como una medida de la magnitud del daño en relación a una situación apretada”(p.1).

Asimismo Cartaya (s/f) define al riesgo como:

“La probabilidad de que una o varias amenazas se materialicen, tal vez la vulnerabilidad o las amenazas por separado pueden no representar un peligro, pero si se llegasen a juntar, esta pueden llegar a ser un riesgo”(p.30).

Para poder cuantificar un riesgo, de acuerdo con lo establecido por el Project Management Training (2014):

Depende de dos particularidades: impacto y posibilidad: en relación a la posibilidad es la estimación de la continuidad en que el peligro logre mostrarse o producirse. Estadísticamente la posibilidad máxima es igual a 100% y la mínima 0%. Además podemos usar modelos de clase cualitativas, como: extrema, alta, media, habitual, baja; y con respecto al impacto nos comunica que hay 2 maneras de poder medirlo: la cuantitativa con base a la estimación en entidades económicas del inconveniente producido, y la cualitativa que se refiere al nivel del daño: Prominente, medio o bajo(p.10).

Según Ferrari (2018) nos habla acerca de los 3 tipos en auditoria:

Riesgo inherente, de control y de detección; el riesgo inherente es aquel atribuible a la naturaleza de la actividad económica, tamaño o complejidad de la compañía. Un riesgo inherente ocurre cuando una afirmación financiera inherente a una transacción, cuenta, saldo o revelación, pueda ser susceptible de un error material antes de considerar cualquier control interno o externo relacionado. El riesgo de control se presenta cuando uno o más errores podrían no ser prevenidos, detectados y corregidos de manera oportuna por el sistema de control interno de la compañía. El riesgo de detección según la ACCA se presenta cuando una auditoría podría no detectar un error material(pg.1-2).

En cuanto a la clasificación de riesgo tenemos que según Ferrari (2018) nos menciona cuales son:

Riesgo Estratégico: se asocia con la manera en que se administra la entidad; riesgos operativos: comprende los peligros relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad; riesgos financieros: se relacionan con el manejo de los

elementos de la entidad que tiene dentro, la ejecución presupuestal, la preparación de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad; riesgos de cumplimiento: se asocian con la aptitud de la entidad para realizar los requisitos legales, contractuales, de ética pública y generalmente con su deber frente la comunidad; riesgos de tecnología: se asocian con la aptitud de la entidad para que la tecnología utilizable satisfaga las pretensiones recientes y futuras de la entidad(pg.26).

En cuanto a las técnicas para poder dictaminar los riesgos de acuerdo con Management Training (2014) define cuatro respuestas:

Evitar los riesgos: se evita el riesgo cuando la empresa renuncia a aceptarlo aún por un instante; reducir los riesgos: en el cual existe dos maneras de mitigar los riesgos, en primer lugar mediante la prevención y el control de las perdidas y en segundo lugar mediante la combinación de una gran cantidad de unidades de exposición; aceptar los riesgos: puede ser de manera consciente o inconsciente, también puede ser voluntario o involuntario; compartir los riesgos: es un tipo de transferencia de riesgos; cuando se comparte los riesgos se transfiere la posibilidad de pérdida de un individuo al grupo(p.15).

Según Aiza (2012) nos define a los mapas de riesgo como:

La forma gráfica de la probabilidad e impacto que tienen los riesgos, los cuales suelen tener la forma de mapas de color o de diagramas de proceso que trazan estimaciones cuantitativas o cualitativas de la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos(p.1).

Además de ello, la misma autora nos menciona que el mapa de riesgos:

Funciona como un gráfico donde el eje Y significa probabilidad y el eje X significa impacto. A cada uno de los ejes se le asigna un valor numérico que representa el grado tanto de probabilidad como de impacto, según corresponda. Una vez designados los niveles, estos se multiplicarán para obtener la importancia estimada de cada riesgo midiéndolo desde el más alto al más bajo. Para la frecuencia de la probabilidad tenemos probable, posible e improbable, donde probable: la probabilidad de frecuencia de ocurrencia se da varias veces al año, lo posible: la

probabilidad de frecuencia es ocasional, de 1 a 2 veces al año y lo improbable: la probabilidad de frecuencia es una vez cada 4 años; para la frecuencia del impacto tenemos leve, moderado y catastrófico y la escala de valoración de los cinco niveles de riesgo son : Aceptable, tolerable, moderado, importante e inaceptable(p.2)

Asimismo según Riquelmer (2017) define a la administración de riesgos como:

El proceso de organización, planificación, dirección y control de los recursos tanto humanos como materiales con lo que una empresa posee, para reducir al mínimo los riesgos e incertidumbres a fin de crear un valor que se alcanza al estar en equilibrio, la rentabilidad, los objetivos de crecimiento y los riesgos asociados con ambos de modo que proporcione una seguridad prudente de lograr sus objetivos(p.9).

Por otro lado De Lara (2013) expone que el propósito de la administración de riesgo:

“Puede mostrarse de 2 maneras: teniendo en cuenta de que una institución o inversionista no tenga pérdidas inaceptables, y hacer mejor el desarrollo financiero de dicho agente”(p.17).

Según Argandoña (2010) expone que las ventajas de la gestión de riesgos son múltiples como:

“Impedir la falta de imagen de la organización; mitigar perjuicios ambientales; bajar a escenarios admisibles los riesgos obtenidos a causa del desconocimiento; ofrecer una respuesta oportuna; afirma el acatamiento de normas, leyes y regulaciones”(p.497-498).

Con lo que corresponde a la definición del EL COSO según Salvador (2016) lo define:

“Como un documento que posee las primordiales directivas para la implementación, administración y control de un sistema de control”(p.4).

Así mismo según Salvador (2016) nos dice que las ventajas del coso es que:

Facilita a la compañía tener una perspectiva en general del peligro y accionar los proyectos para su precisa administración, permite la priorización de los objetivos, peligros clave del negocio, y de los controles colocados, lo que facilita su correcta administración, toma de elecciones más segura, alinea los objetivos del grupo con los

objetivos de las distintas entidades de negocio, de esta forma como los peligros adoptados y los controles puestos en actividad y por último, incentiva que la administración de riesgos pase a conformar parte de la civilización del grupo(p.6).

Con respecto al Coso II, según Cumbal (2015) nos indica los 8 componentes que lo conforman:

Ámbito interno: comprende el tono de una organización y establece la base de cómo el plantel de la compañía siente y acciona ante los peligros. Establecimiento de objetivos: la empresa deberá poseer una misión clara, la cual se alinee y sustente con su perspectiva y misión. Identificación de eventos: hay que detectar los eventos que interfieran en los objetivos de la empresa aunque estos sean positivos, negativos o los dos, para que la compañía logre combatir y responder de la manera más óptima viable. Evaluación de riesgos: los peligros se analizan teniendo en cuenta su posibilidad e impacto como base para saber cómo tienen que ser administrados. Respuesta al riesgo: la gerencia identifica y analiza probables repuestas al compromiso en relación a las pretensiones de la compañía. Actividades de control: las reglas y los métodos que asisten a garantizar que se lleven a cabo las normas de la dirección de la compañía. Información y comunicación: la información es necesaria para hacer frente a los peligros identificados, evaluando y dándole respuesta; la comunicación se tiene que hacer en sentido extenso y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Monitoreo: se utiliza para monitorear que el desarrollo de gestión de los peligros sea efectivo en todo el tiempo y que todos los elementos del marco ERM funcionen como corresponde(p.1-4).

A lo que se refiere a la definición de ventas según el portal web EcuRed (s/f) nos plantea la venta como:

“Un desarrollo que facilita que el vendedor identifique y satisfaga las necesidades del cliente con beneficio mutuo y en forma persistente. Es la actividad primordial de algún aventura comercial”(p.1).

En cuanto a la definición de nuestra segunda variable tenemos la rentabilidad, donde varios autores la definen de la siguiente manera:

De acuerdo a Drusso (2009) la define como:

“La medida de la productividad de los activos de un negocio, desde el criterio de un examen a la larga, en donde lo sustancial es asegurar el incremento de su importancia y su permanencia en el mercado”(p.1).

Asimismo según Ccaccya (2015) define la rentabilidad como:

“Una elemento que se emplea a toda acción económica donde se utilizan medios materiales, humanos y financieros con el objetivo de conseguir algunos efectos positivos”(p.1).

La plataforma de Economipedia (2015) precisa que existen tipos de rentabilidad:

Rentabilidad económica se refiere a un provecho promedio de la compañía por la integridad de las inversiones llevadas a cabo. La rentabilidad financiera se refiere al provecho que se transporta todos los socios de una compañía, oséa, el provecho de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa compañía(p.1-12).

Por otra parte, según Ccaccya (2015) define los ratios de rentabilidad como:

“Un conjunto de indicadores cuyo objetivo es hacer un diagnóstico para saber si una compañía obtiene los ingresos suficientes para poder cubrir sus costes y gastos”(p.21).

Según Drusso (2009) nos menciona los ratios de rentabilidad:

Margen comercial bruto: establece la rentabilidad sobre las ventas de la compañía optando solo los costos de producción, compra o servicios; margen neto: es la medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, en la cual se toma en cuenta los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales, rotación de activos: refleja la aptitud de la compañía para crear capital en relación a un volumen determinado de activos(p.50)

Para la formulación del problema de investigación tenemos la siguiente interrogante: ¿Cómo incide la administración de riesgos en el área de ventas en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO EIRL, Chimbote 2018-2019?

Por otro lado tenemos la justificación del estudio, en la que se desprenden 3 tipos de justificación: en primer lugar tenemos la justificación teórica: según las variables de estudio, administración de riesgos y rentabilidad se sistematizó sobre definiciones, características, tipos, importancia, ratios, entre otros aspectos. Cabe indicar, que la información presentada en este trabajo aportó en su teoría, información de la variable en estudio; que sirvió como fuente confiable en investigaciones futuras. Seguidamente la justificación práctica: la importancia del trabajo de investigación abarca para todas aquellas empresas que no hayan identificado los posibles riesgos que puedan existir en el área de ventas. Este trabajo sirvió como ayuda para poder identificar y analizar los posibles riesgos que pueda tener una empresa, y a través de un análisis poder darle una posible solución de mejora a través de la aplicación de controles. Y finalmente la justificación metodológica: en el presente trabajo se utilizó herramientas de investigación como: matriz de identificación de riesgos, cuestionario y guía de observación sirviendo de base para futuras investigaciones.

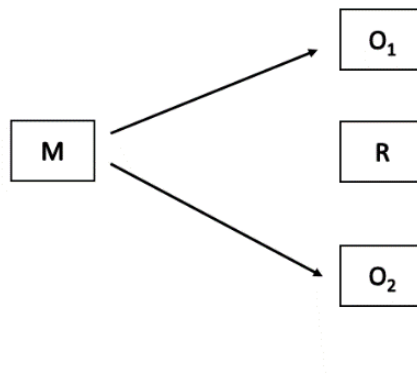
Por otro lado se encuentra la hipótesis, en el presente trabajo de investigación tenemos como hipótesis central: la administración de riesgos incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019 y la hipótesis nula: la administración de riesgos no incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L periodo 2018-2019.

Finalmente se detallan los objetivos de la investigación: como objetivo central: Determinar la incidencia de la administración de riesgos del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L., periodo 2018-2019 – Chimbote. Como objetivos específicos tenemos: Identificar los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L. periodo 2018-2019, evaluar y dar respuesta a los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L. periodo 2018-2019, analizar la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L. periodo 2018-2019 mediante ratios financieros y como último objetivo, analizar la incidencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L., periodo 2018-2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es correlacional, y el diseño de investigación es descriptivo correlacional; ya que esta investigación abarcó solo la descripción del tema propuesto, recolectando diferentes fuentes de información sin cambiar el entorno.



Dónde:

M: El Americano E.I.R.L – Chimbote

O₁: Administración de riesgos

O₂: Rentabilidad

R: Incidencia

2.2. Operacionalización de las variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Administración de riesgos	Argandoña M. (2010) nos define la administración de riesgos como: “el subsistema de control estratégico del modelo estándar del control interno, permite la entidad para arrancar las acciones primordiales que le permita el manejo de eventos que logren perjudicar negativamente el logro de los objetivos institucionales”(p.573).	Se entiende por administración riesgo a la evaluación y control de aquella posibilidad de que algo que nos intimida o tenemos en cuenta malo se convierta en un desastre.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de objetivos • Identificación de riesgos • Evaluación de riesgos • Respuesta al riesgo • Actividades de control 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal
Rentabilidad	Drusso H. (2009) define a la rentabilidad como “La medida de la eficacia de los fondos en compromiso en un negocio, desde el criterio de un exámen a la larga, donde lo sustancial es asegurar el incremento de su valor y su continuidad en el mercado”(p.1).	Se refiere a la rentabilidad como el provecho obtenido en un tiempo preciso, tras una inversión.	<ul style="list-style-type: none"> • Margen Comercial • Rentabilidad sobre ventas • Rotación de activos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Conformada por los diez (10) trabajadores de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERCIANO E.I.R.L.

Muestra

Conformada por los diez (10) trabajadores que laboran en el área de ventas de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico llamado también intencional donde los investigadores han dirigido la muestra de estudio por cierto criterios de conveniencia.

NO PROBABILISTICO: Se ha dirigido la muestra en base a ciertos criterios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Observación La observación reactiva del hecho que trabaja sólo frente a un inconveniente y otra proactiva que busca el inconveniente para obligarse a resolverlo, su técnica es ver de otra forma para crear una apertura. El pensamiento lógico selecciona su sendero por sí o por no y cuando llega a la satisfacción se detiene. El pensamiento creativo hace el cambio.	Guía de Observación Es un documento que facilita encausar la acción de ver algunos fenómenos. Esta guía, en la mayoría de los casos, se estructura por medio de columnas que benefician la organización de los datos recogidos.
Lluvia de ideas Sirvió para lograr detectar cuáles serían los probables peligros que logren existir en el área de ventas de la compañía.	Matriz de Identificación de riesgos Un instrumento que se utilizó para lograr descubrir los probables peligros que logren perjudicar a la compañía.

2.5. Procedimientos

- Se aplicó los instrumentos como guía de observación al gerente, contador y a los trabajadores del área de venta de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERCANO E.I.R.L.
- Se recolectaron los datos, se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.
- Se contrastó las hipótesis con los resultados obtenidos.
- Se elaboró el informe final.

2.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva:

Se utilizó la estadística descriptiva, que a través de ella se obtuvieron resultados con frecuencias porcentajes representados en cuadros y gráficos.

Estadística Inferencial:

Se utilizó la estadística inferencial, con la cual se aplicó la R de Pearson para la incidencia de las variables administración de riesgos y rentabilidad.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se desarrolló acatando los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad Cesar Vallejo. Dicho estudio cumplió con los principios de respeto a la propiedad intelectual, originalidad, objetividad y ética.; en tal sentido, se respetó los derechos humanos, así como la susceptibilidad de las personas. Asimismo, recopilamos información de distintos autores, para lo cual se respetó su autoría citando adecuadamente a través de las Normas APA. Todos los resultados e información presentada en este estudio de investigación son fidedignos, veraces y confiables.

III. RESULTADOS

Datos Generales:

TELECOMUNICACIONES “EL AMERICANO” E.I.R.L. 

RAZÓN SOCIAL	TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.
NOMBRE COMERCIAL	EL AMERICANO
RUC	20532098077
INICIO DE ACTIVIDADES	01 de Diciembre del 2011
DOMICILIO FISCAL	Jr. Manuel Ruiz #330 - Chimbote
ACTIVIDAD COMERCIAL	Venta al por mayor y menor de celulares y accesorios para celular en general.
REPRESENTANTE LEGAL	Erika Elizabeth Chinchay Liñan

Reseña Histórica

La empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. comenzó sus actividades el 01 de Diciembre del 2011 en Jr. Manuel Ruiz #330 en la ciudad de Chimbote, teniendo como fundador al señor Juan Oscar Epifanía Lozada. Desde el comienzo, el negocio se dedicó a la venta de ropa importada, en la cual solo disponían con 3 trabajadores dentro de su establecimiento.

Ya que el negocio no tuvo los mejores resultados, se optó por otras elecciones en el mercado, optando por el rubro de telecomunicaciones, desde momento la compañía se ocupa de la venta al por mayor y menor de móviles y complementos para dispositivos móviles en general, ofreciendo a sus usuarios una excelente atención al igual que productos de buena calidad y al precio más accesible. En la actualidad la compañía sigue llevando a cabo sus labores. La gerente general es la Sra. Erika Elizabeth Chinchay Liñan, teniendo a su disposición un total de 10 trabajadores.

La empresa pudo crecer y es por el que cuenta con un establecimiento en la av. Pardo 715-Chimbote.

Dentro de la tienda se puede encontrar:

- Celulares
- Protectores para celular
- Micas de vidrio para celular
- Audífonos
- Cargadores
- Cargadores portátiles
- Memorias MSD para celular
- Cables USB para celular
- Líneas telefónica de diferentes operadores (Movistar, Entel, Claro)

Misión

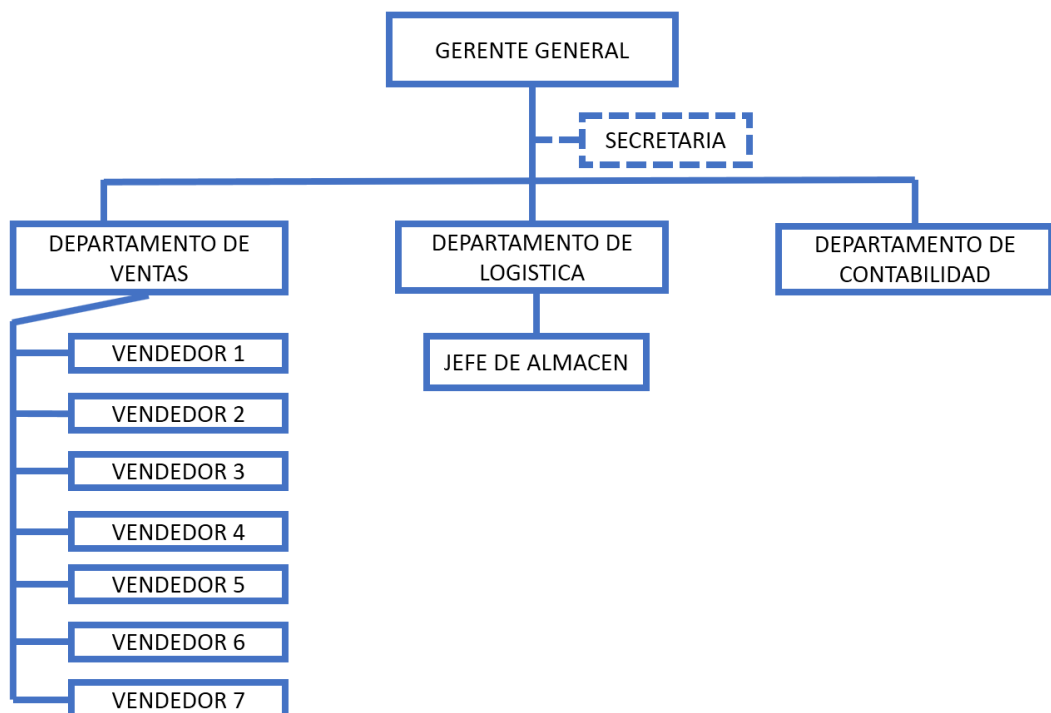
Ayudar a la sociedad poniendo a su disposición productos de calidad con propiedades tecnológicas originales que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

Visión

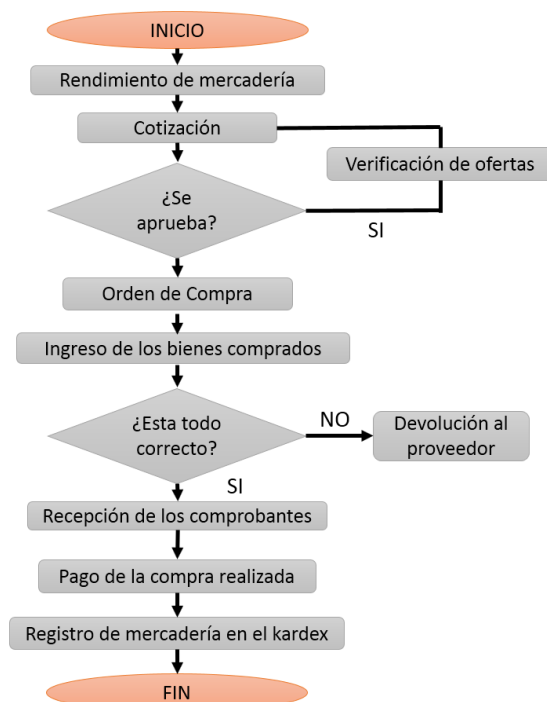
Que la tecnología llegue a todos los usuarios generalmente, ofreciendo productos a los adelantos de la tecnología, dando un precio alcanzable para la llegada de todos.

Organigrama

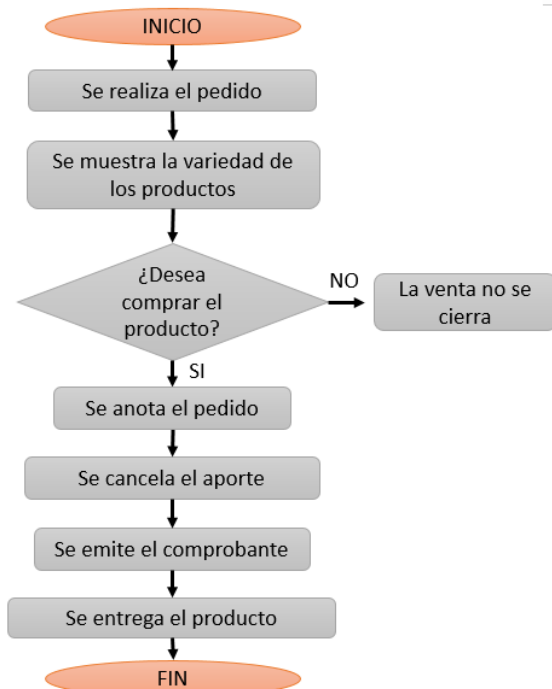
La empresa tiene un gerente general, y mantiene actualmente 7 vendedores, un individuo encargado del almacén, y otro encargado de llevar la contabilidad y las finanzas.



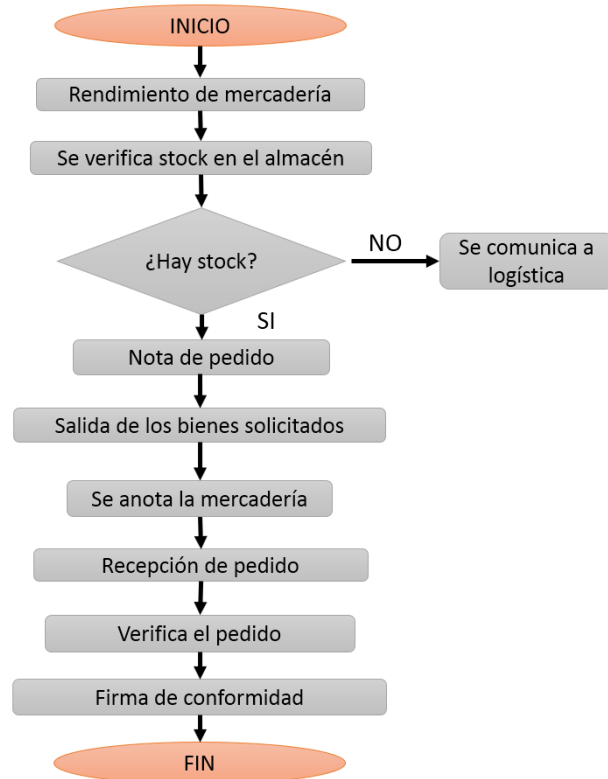
Flujograma de compras



Flujograma de ventas



Flujograma de almacén



Identificación de los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. periodo 2018-2019

Entidad: Telecomunicaciones El Americano E.I.R.L.

Proceso: Ventas

Sub Proceso	Objetivos del Sub Proceso	Riesgo		Tipo de riesgos	Causa (factores interno y externos)	Efecto/ consecuencias
Ventas	Incrementar las ventas en un 5% mensualmente	R1	Robo de mercadería	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención hasta altas horas de la noche - No cuenta con cámaras de seguridad permanentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Faltante de mercadería - Pérdida económica - Incrementos en los costos
		R2	Incendio en el almacén	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Productos inflamables - Problemas con la instalación eléctrica - El personal no fue capacitado para atender dicha emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Perdida de mercadería - Incremento de los costos - Falta de capacitación al personal en casos siniestros - Pérdida económica
		R3	Desastres naturales	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio climático - Calentamiento global 	<ul style="list-style-type: none"> - Deterioro y pérdida de mercadería - Pérdida económica
		R4	Productos de baja calidad	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - No cumplan con los estándares tanto de calidad como la necesidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de reclamos - Pérdida de clientes - Disminución de ventas - Pérdida económica

Sub Proceso	Objetivos del Sub Proceso	Riesgo		Tipo de riesgos	Causa (factores interno y externos)	Efecto/ consecuencias
		R5	Mercadería obsoleta	Operativo Financiero	- Aparición de nuevas tendencias	- Remate de la mercadería - Pérdida económica
		R6	Incremento de nuevos competidores	Operativo	- Crecimiento de la población - Nuevas necesidades por parte del cliente	- Pérdida de clientes - Disminución de ventas - Pérdida económica
		R7	Clausura del local	Cumplimiento	- Incumplimiento de normas	- Disminución de ventas - Pago de multas - Pérdida económica
		R8	Huelga de trasportistas	Operativo	- No coincidir con los acuerdos establecidos por ambas partes	- Inasistencia de los trabajadores - Cierre del local - No llega la mercadería - Pérdida económica
		R9	Trabajadores no expertos en ventas	Cumplimiento	- Falta de capacitación a los trabajadores en cuanto al trato hacia los clientes	- Pérdida de posibles clientes - Disminución en las ventas - Pérdida económica
		R10	Método de facturación lento	Operativo	- Existencia de una sola caja para el pago del producto	- No se cierra la venta - Perdida de posibles clientes - Pérdida económica

SITUACIÓN ACTUAL DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS:

Riesgos N°01 – Robo de mercadería

En la empresa TELECOMUNICACIONES “EL AMERICANO” EIRL se observó que sus horarios de atención son hasta altas horas de la noche y que no cuenta con cámaras de seguridad permanente debido a estas causas surge el riesgo del robo de la mercadería. Este riesgo de tipo operativo puede traer como consecuencias faltante de mercadería, incrementos en los costos y pérdidas económicas.

Riesgos N°02 – Incendio en el almacén

Uno de los riesgos que pueda afectar al incremento de las ventas es un incendio en el almacén, este puede ser causado por diferentes factores como por ejemplo los productos inflamables que tienen a la venta, por posibles problemas que puedan ocurrir con las instalaciones eléctricas, he incluso el incendio se puede expandir debido a que el personal no está capacitado para atender este tipo de emergencias. Este riesgo de tipo operativo trae consecuencias perjudiciales para la empresa como perdida de la mercadería, incremento de los costos y perdidas económicas.

Riesgos N°03 – Desastres naturales

Debido al cambio climático y el calentamiento global la empresa está expuesta a un desastre natural que como consecuencia esta puede generar deterioro y perdida dela mercadería, trayendo consigo perdidas económicas.

Riesgos N°04 – Productos de baja calidad

Se visualizó que en la empresa se venden ciertos productos de baja calidad lo cual es un riesgo que puede generar aumentos de reclamos por clientes descontentos, disminución en las ventas, pérdidas de posibles clientes y pérdidas económicas. Este riesgo de tipo operativo podría ser generado debía que no se cumple con los estándares de calidad de los productos y las necesidades del cliente.

Riesgos N°05 – Mercadería obsoleta

Vivimos en un mundo globalizado donde estar a la moda es tendencia es por ello que en la empresa se observó cómo riesgo la mercadería obsoleta. Este riesgo trae como consecuencia el remate de la mercadería con esto la empresa no logra alcanzar la ganancia esperada por los productos vendidos es por ello que se puede decir que con este riesgo se origina pérdidas económicas.

Riesgo N°06 Incremento de nuevos competidores

El rápido crecimiento de la población en Chimbote ha sido un punto clave para el incremento de la competencia, esto como consecuencia de las nuevas necesidades por parte de los consumidores, esto, puede traer como consecuencia a la misma vez que los clientes fieles a la empresa opten por dejarla, esto debido a la innovación de los competidores así como las nuevas estrategias de marketing que pueda tener.

Riesgo N°07 Clausura del local

El incumplimiento de las normas por parte de la empresa trae como consecuencia el pago de multas, si bien es cierto que si esto puede repetirse en reiteradas ocasiones esto puede llegar a un grado mayor tal así que la empresa puede quedar cerrada, trayendo como efecto la pérdida de clientes y consigo la pérdida económica de futuras ventas.

Riesgo N°08 Huelga de transportistas

Es un problema existente y latente en todo momento, no teniendo el conocimiento de cuando pasará, trayendo como consecuencia que los colaboradores de la empresa les resulte casi imposible llegar a su centro de labores, no pudiendo atender clientes y por ende la pérdida de estos al igual que la pérdida económica.

Riesgo N°09 Trabajadores no expertos en ventas

El poco conocimiento que tienen los trabajadores en el área que laboran y la poca experiencia en cuanto a la relación vendedor – cliente a causa, traen como consecuencia la pérdida de posibles clientes, la disminución en las ventas así como también la pérdida económica para la empresa.

Riesgo N°10 Método de facturación lento

Si bien es cierto, la empresa ha tenido un crecimiento considerable en cuanto al volumen de ventas, el método de facturación es lento, ya que al momento de culminar una venta el registro se generan de manera manual, esto a causa de que solo existe una caja para el pago del producto, trayendo como consecuencia la impaciencia por parte de los clientes o nuevos clientes, todo esto seguido de una pérdida económica.

Matriz de probabilidad e impacto a utilizar

Para realizar el presente trabajo se utilizó una matriz de 3x3 y además cinco niveles de riesgos, lo que nos da la siguiente matriz:

IMPACTO	PROBABLE		
POSIBLE	3	6	R1 R3 R7 R10 9
IMPOSIBLE	2	R5 R9 4	R2 R4 R6 6
	1	2	4
	LEVE	MODERADO	DESASTROSO
	PROBABILIDAD		

Una vez que hemos evaluado cada riesgo identificado, hemos logrado que de los 10 riesgos identificados anteriormente, 6 de estos son riesgos Inaceptables, 2 son riesgos Importantes y 2 son riesgos Moderados. A continuación se muestra la evaluación de estos y las posibles soluciones ante las respuestas dadas.

Evaluación y respuesta a los posibles riesgos encontrados en el área de ventas de la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO EIRL periodo 2018-2019

Entidad: Telecomunicaciones El Americano E.I.R.L.

Proceso: Ventas

		Evaluación del riesgo						Respuesta al riesgo			Riesgo residual	Responsable
		Probabilidad		Impacto		Nivel de riesgo						
		Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor	Rpta	Actividades	Controles necesarios		
R1	Robo de mercadería	Probable	3	Catastrófico	3	Inaceptable	9	Reducir	- Adquisición de un seguro contra todo riesgo	- Mantener los seguros siempre vigentes a la fecha	6	Gerente
R2	Incendio en el almacén	Posible	2	Catastrófico	3	Inaceptable	6	Transferir	- Realizar inducciones a los trabajadores - Contrato de un seguro - Plan de contingencias	- Evaluación a los trabajadores acerca de la nueva información adquirida	4	Gerente
R3	Desastres naturales	Probable	3	Catastrófico	3	Inaceptable	9	Reducir	- Realizar simulacros en la empresa - Plan de contingencias	- Crear un cronograma de fechas para los simulacros a realizarse	6	Gerente

		Evaluación del riesgo						Respuesta al riesgo			Riesgo residual	Responsable
		Probabilidad		Impacto		Nivel de riesgo						
		Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor	Rpta	Actividades	Controles necesarios		
R4	Productos de baja calidad	Posible	2	Catastrófico	3	Importante	6	Reducir	<ul style="list-style-type: none">- Ser honesto al momento de brindar la información cuanto a la calidad del producto- Elegir adecuadamente a los proveedores	<ul style="list-style-type: none">- Implementación de filtros para la selección de proveedores- Realizar proformas de compra	4	Gerente
R5	Mercadería Obsoleta	Posible	2	Moderado	2	Moderado	4	Reducir	<ul style="list-style-type: none">- No sobreestoquearse de mercadería	<ul style="list-style-type: none">- Implementación de un kardex	2	Gerente
R6	Incremento de nuevos competidores	Probable	3	Moderado	2	Importante	6	Reducir	<ul style="list-style-type: none">- Inversión en publicidad- Cautivar al cliente con mercadería de moda- Realizar promociones de los productos de baja rotación	<ul style="list-style-type: none">- Analizar la solvencia de la empresa- Mejorar el servicio vendedor – cliente	4	Gerente

		Evaluación del riesgo						Respuesta al riesgo			Riesgo residual	Responsable
		Probabilidad		Impacto		Nivel de riesgo						
		Nivel	Valor	Nivel	Valor	Nivel	Valor	Rpta	Actividades	Controles necesarios		
R7	Clausura del local	Probable	3	Catastrófico	3	Inaceptable	9	Reducir	- Cumplimiento de las normas establecidas por ley	- Mantenerse actualizado de cuáles son las nuevas normas establecidas por la ley	6	Gerente
R8	Huelga de transportistas	Probable	3	Catastrófico	3	Inaceptable	9	Aceptar				
R9	Trabajadores no expertos en ventas	Posible	2	Moderado	2	Moderado	4	Reducir	- Capacitación a los trabajadores	- Realizar un cronograma de fechas de capacitación - Evaluar a los trabajadores sobre los nuevos temas	2	Gerente
R10	Método de facturación lento	Probable	3	Catastrófico	3	Inaceptable	9	Reducir	- Adquisición de software - Implementación de otra caja para el pago de producto	- Ajustar el software a las necesidades de la empresa - Ejecutar los filtros para la elección de una nueva cajero (a)	6	Gerente

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y CONTROLES PARA MINIMIZAR O REDUCIR LOS RIESGOS VALORADOS:

Riesgos N°01 – Robo de mercadería

Para este riesgo se ha considerado necesario la adquisición de un seguro contra todo riesgo con esto la mercadería garantiza la seguridad de la mercadería.

Riesgos N°02 – Incendio en el almacén

Para el presente riesgo se sugirió realizar inducciones a los trabajadores y la adquisición de un seguro contra incendios.

Riesgos N°03 – Desastres naturales

Dentro de los controles para mitigar el presente riesgo se creó un cronograma de fechas para los simulacros que se van a realizar en la empresa

TELECOMUNICACIONES "EL AMERICANO" E.I.R.L CRONOGRAMA DE FECHAS - SIMULACROS - 2019						
	ENERO	MARZO	MAYO	JULIO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE
FECHA	30/01/2019	31/03/2019	31/05/2019	31/07/2019	30/09/2019	30/11/2019
HORARIO	10am - 10:30am	10am - 10:30am	10am - 10:30am	10am - 10:30am	10am - 10:30am	10am - 10:30am
TEMA	TERREMOTO	INUNDACIONES	HUAICOS	TERREMOTO	INUNDACIONES	HUAICOS
ARREA	TODAS LAS AREAS					
RESPONSABLE	GERENTE					

Fuente: Los Autores

Riesgos N°04 – Productos de baja calidad

Para poder minimizar este riesgo se decidió implementar filtros para la una nueva selección de proveedores y poder realizar proformas de compras

<div style="text-align: right;">RIF</div> <div>FACTURA PROFORMA No.</div>			
<div>Nombre o Razón Social:</div>		<div>RIF:</div>	
<div>Dirección Fiscal:</div>		<div>Teléfono:</div>	
<div>LUGAR DE EMISIÓN</div>		<div>DIA MES AÑO</div>	
CANTIDAD	CONCEPTO O DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO \$.	TOTAL \$.
ORIGINAL		<div>SUB-TOTAL \$.</div> <div>DESCUENTO %</div> <div>IVA %</div> <div>SUB-TOTAL \$.</div> <div>TOTAL A PAGAR \$.</div>	
<div>RECIBO DE PAGO</div>			
<div>NOVA</div> <div>CONDICIONES DE PAGO: CREDITO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> FECHA DE PAGO: / /</div> <div>CHECKE No.: RUC:</div>			

Fuente: Los Autores

Riesgos N°05 – Mercadería obsoleta

Para este riesgo se consideró la implementación de un kardex

Kardex:

Se ha decidido el uso del método de valuación PEPS para el tratamiento de los inventarios. Así también el control físico de la mercadería estará a cargo del Almacén, no obstante la transparencia y veracidad de los saldos recae en el departamento de contabilidad debido al impacto directo que este tiene en los Estados Financieros.



Fuente: Los Autores

Riesgo N°06 Incremento de nuevos competidores

En cuanto a este riesgo la empresa decidió analizar la solvencia de la empresa para poder realizar una inversión en cuanto a publicidad con el fin de cautivar al cliente con los productos que tiene para ofrecer.

Riesgo N°07 Clausura del local

Si bien es cierto el nivel del riesgo es alto, la empresa optó como respuesta ante este riesgo reducirlo, es por ello que la empresa decidió estar pendiente del cumplimiento de las normas establecidas por la ley, creando un programa de supervisión cada 15 días, evitando consecuencias catastróficas.

Riesgo N°08 Huelga de transportistas

A pesar de que este riesgo tiene un nivel una probabilidad alta (3) y un impacto alto (3), la empresa optó como respuesta aceptarlo.

Riesgo N°09 Trabajadores no expertos en ventas

Viendo la poca experiencia de los trabajadores del área, la empresa decidió realizar un cronograma de fechas para las capacitaciones a realizarse con el fin de fortalecer el conocimiento de los trabajadores.

TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.
CRONOGRAMA DE FECHAS - CAPACITACION AL PERSONAL - 2019

FECHA	TEMA	HORA	AREA	RESPONSABLE
15/01/2019	"La importancia de la relación vendedor - cliente"	3:00 pm a 4:00 pm	VENTAS	GERENTE
12/02/2019	"Riesgos de la mercadería en el almacén"	3:00 pm a 4:00 pm	ALMACEN	
12/03/2019	"Los nuevos competidores"	3:00 pm a 4:00 pm	VENTAS	
16/04/2019	"La confianza en si mismo "	3:00 pm a 4:00 pm	VENTAS	
14/05/2019	"La tecnología avanza"	9:00 am a 10:00 am	VENTAS	
11/06/2019	"Stock de mercadería"	9:00 am a 10:00 am	ALMACEN	

Fuente: Los Autores

Riesgo N°10 Método de facturación lento

La empresa optó como respuesta ante este riesgo reducirlo, es por ello que decidió adquirir un software para la agilización de la facturación, al igual que la apertura de otra caja para el pago del producto, además de la creación de filtros para la elección de un nuevo cajero (a).

TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.















PERFIL DEL EMPLEADO PARA EL AREA DE VENTAS
REPORT DE ENTREVISTA

	0	1	2	3	4
	No aceptable	Abajo del promedio	Promedio	Bueno	Sobresaliente
Apariencia y actitus (bien peinado, cortesia, debidamente vestido).					
Personalidad (apuesto, impacto total, aspecto de hombre de negocios).					
Comunicacions habilidad para expresarse de una manera apropiada).					
Educacion (titulo que lo ampare y ademas capacitacion para el tranp específico)					
Experiencia de trabajo					
Capacidad tecnica.					
Ambicion (de acuerdo con progreso previsto dentro del puesto).					
Potencial (capacidad y motivacion para el desarrollo y progreso, deseo de ascender,					
PUNTOS TOTALES					

Fuente: Los Autores

Mapa de situación de riesgo residual

Luego de haber identificado, evaluado y dar respuesta a los posibles riesgos, recomendamos controles necesarios que ayudaron a que dichos riesgos puedan reducirse de tal manera que el impacto sea de un grado menor. El siguiente cuadro detalla la disminución del impacto de cada riesgo.

PROBABILIDAD				
PROBABLE	3			R1 R3 R7 R10    
POSIBLE	2		R5 R9  	R1 R3 R7 R10 R2 R4 R6   
IMPOSIBLE	1		R5 R9  	R2 R4 R6   
IMPACTO		1	2	3
		LEVE	MODERADO	DESASTROSO

Ratios Financieros

- **MARGEN COMERCIAL O BRUTO**

$$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

2018	2019
0.21	0.22

Interpretación: Para el 1er semestre del 2018 por cada sol invertido la empresa genera un margen de ganancia de 0.21 (21%), mientras que para el 1er semestre del 2019 podemos ver que la empresa pudo generar un margen de ganancia del 0.22 (22%), habiendo aumentado un punto de porcentaje en relación al periodo anterior, esto a raíz del crecimiento de ventas y la disminución de costos.

- **MARGEN NETO**

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

2018	2019
0.095071015	0.108138179

Interpretación: Para el 1er semestre del 2018 por cada venta realizada la empresa obtiene una utilidad de 0.09 (9%), mientras que para el 1er semestre del 2019 obtuvo una utilidad del 0.10 (10%), esta genera una utilidad sobre sus ventas.

- **ROTACIÓN DE ACTIVOS**

$$\frac{\text{Total de ventas}}{\text{Total de activos}}$$

2018	2019
1.0233	1.0249

Interpretación: Para el 1er semestre del 2018 por cada venta realizada la empresa obtiene una ganancia de 1.0233, mientras que para el 2019 obtuvo un 1.0249 la cual esta genera una utilidad sobre sus activos, esto se debe en gran parte al aumento de las ventas que se tiene en el 2019 hasta ahora.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Analizar la incidencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones “El Americano” E.I.R.L., periodo 2018-2019.

Hipótesis central

La administración de riesgos incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019

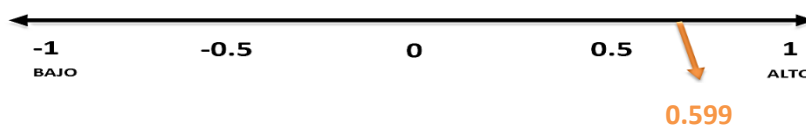
Hipótesis nula

La administración de riesgos no incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L periodo 2018-2019

Hipótesis alterna

La administración de riesgos tiene una incidencia media en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L periodo 2018-2019

Habiendo aplicado la R de Pearson encontramos los siguientes resultados:



CORRELATIONS

```
/VARIABLES=RIESGOS RENTABILIDAD  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones

		RIESGOS	RENTABILIDA D
RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,599
	Sig. (bilateral)		,591
	N	10	3
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,599	1
	Sig. (bilateral)	,591	
	N	3	3

Habiendo aplicado la R de Pearson, se encontró una media incidencia del orden de 0.599, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y central.

IV. DISCUSIÓN

La administración de riesgos es el proceso de organización, planificación, dirección y control de los recursos tanto humanos como materiales de una empresa, para reducir al mínimo los riesgos e incertidumbres con el fin de proporcionar una seguridad prudente del logro de los objetivos así lo señala Riquelmer M. (2017); con ello nos permite identificar y administrar los riesgos que podrían influenciar en el buen funcionamiento de todos los procesos de la empresa.

De la elaboración de la matriz de identificación de riesgos al área de ventas de la empresa, se pudo identificar posibles riesgos que pueden interferir en el logro de los objetivos estratégicos, tales como: estar expuestos a un robo de la mercadería, un posible incendio en el almacén, desastre natural, tener en venta productos de baja calidad, contar con mercadería obsoleta, una posible clausura del local, el posible suceso de una huelga de transportistas, contar con un grupo de trabajadores no expertos en ventas y tener un método de facturación lento; esto trayendo como consecuencia la pérdida económica para la empresa.

La Resolución de Contraloría General N°458-2008-CG nos habla acerca de la identificación de los riesgos:

El proceso de identificación de los riesgos tendrá que ser permanente, interactivo e integrado con el proceso de planeamiento y deberá partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados. La identificación de los riesgos podrá darse en el nivel de entidad y en el nivel de procesos, para el primer caso corresponderán a los riesgos de carácter general y para el segundo sobre los riesgos que afectan a los procesos, sin embargo en ambos casos se deberá tener definido los objetivos respectivos(p.64).

Luego de la identificación de los posibles riesgos, estos fueron evaluados a través de un mapa de riesgo bajo la perspectiva de probabilidad e impacto con el fin de estimar en qué nivel se encontraban dichos riesgos; teniendo como resultado riesgos con nivel moderado, importante e inaceptable.

Según Aiza (2012) nos define a los mapas de riesgo como:

La representación gráfica de la probabilidad e impacto que tienen los riesgos. Estos, pueden adoptar la forma de mapas de color o diagramas de proceso que trazan estimaciones cuantitativas o cualitativas de la probabilidad e impacto de cada uno de los riesgos, los cuales sirven para poder tener una imagen de las amenazas que afecten a la organización, y de lo cerca o alejados que estén de la situación deseada(p.1).

Después de haber determinado el nivel de los riesgos, la empresa determinó dar respuesta a los riesgos, entre las respuestas que optó fueron: reducir, evitar, aceptar y compartir; esto, con la finalidad de minimizar dichos riesgos evitando la materialización de estos.

El Management Training (2014), argumenta que las respuestas que se le pueden dar a un riesgo son:

Evitar los riesgos: realizando acciones que no den origen a este; reducir los riesgos: mediante la prevención y el control de los mismos; aceptar los riesgos: puede ser de manera consciente o inconsciente, también puede ser voluntario o involuntario; y por ultimo compartir los riesgos: se transfiriendo la posibilidad de pérdida de un individuo al grupo. Sin embargo, también es una forma de asumirlo(p.15).

Posteriormente, luego de haber dado una respuesta a estos posibles riesgos, se aplicaron actividades de control para poder hacer frente a estas deficiencias, con la finalidad de incrementar las ventas en un 5 % y observar si la administración de riesgos incide en la rentabilidad de la empresa.

Al comparar los resultados obtenidos de la aplicación de ratios de rentabilidad, se establece que para el 1er semestre del 2018 por cada sol invertido la empresa genero un margen de ganancia de 0.21 (21%), mientras que para el 1er semestre del 2019 la empresa pudo generar un margen de ganancia del 0.22 (22%), habiendo aumentado un punto de porcentaje en relación al periodo anterior, esto a raíz del crecimiento de ventas y la disminución de costos. En las utilidades generadas por las ventas en el 1er semestre del 2018 por cada venta realizada la empresa obtiene una utilidad de 0.09 (9%), mientras que para el 1er semestre del 2019 obtuvo una utilidad del 0.10 (10%), también aumento un punto de porcentaje en reacción al semestre anterior; y con respecto a las utilidades generadas sobre sus activos para el 1er semestre del 2018 por cada venta realizada la empresa obtiene una ganancia de 1.0233,

mientas que para el 2019 obtuvo un 1.0249 ,esto se debe en gran parte al aumento de las ventas que se tiene en el 2019 hasta ahora.

Ccaccya (2015) define los ratios de rentabilidad como:

Un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es hacer un diagnóstico para saber si una entidad genera ingresos suficientes para cubrir sus costes/gastos y poder remunerar a sus dueños, al fin y al cabo, son medidas que ayudan en el estudio de la aptitud de crear provecho por parte de la empresa sobre la base de sus ventas, activos e inversiones(p.1).

V. CONCLUSIONES

- Con respecto a la identificación de los posibles riesgos se pudo concluir que la empresa TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. no realiza una efectiva administración de riesgos, teniendo como consecuencia: un posible robo de mercadería a causa del horario de atención hasta altas horas de la noche; incendio en el almacén, a causa de la mercadería inflamable, mercadería obsoleta a causa de las nuevas tendencias en artículos; los mismos que si llegasen a materializarse traería por ende la pérdida de clientes y consigo la pérdida económica.
- Se evaluó los posibles riesgos mediante el mapa de riesgos bajo la perspectiva de probabilidad e impacto, identificando riesgos de nivel moderado, importante, e inaceptable. Ante la identificación y evaluación a los posibles riesgos, la empresa ha determinado como respuesta reducir, transferir y aceptar dichos riesgos, es por ello que se le recomendó una serie de controles a aplicar con el fin de minimizar dichos riesgos y que el impacto de estos disminuya.
- Del análisis de la rentabilidad de la empresa, se concluye que se obtuvieron resultados favorables en el primer semestre del 2019 a en relación al primer semestre del 2018; en el margen comercial se tiene un 22% de ganancia por cada sol vendido después de deducir sus gastos, en el margen neto se obtuvo un 10% de utilidad por cada sol en venta, y por último en la rotación de activos la empresa obtuvo un porcentaje de 1.2%.
- Se analizó la incidencia de la administración de riesgos en la rentabilidad aplicando la R de Pearson encontrándose un índice de 0.599 lo cual significa una incidencia media.

VI. RECOMENDACIONES:

A la gerente general de la empresa TELECOMUNICACIONES “EL AMERICANO” E.I.R.L. se le sugiere lo siguiente:

- Implementar una adecuada administración de riesgos en el área de ventas, la cual permitirá a la empresa detectar con mayor rapidez los posibles riesgos que puedan existir y a través de ello poder evaluarlos y darle la respuesta lo más antes posible para evitar que estos se materialicen.
- Programar capacitación al personal del área acerca de lo implementado para que de esta manera exista una mejora día a día y no solo aporten con su buen desempeño sino también con ideas innovadoras que permita a la empresa lograr sus objetivos propuestos. Creación y ejecución de un plan de contingencias.
- Adquisición de un seguro contra todo riesgo al igual que la adquisición de un software el cual ayudará a agilizar el método de facturación. Además de ello, diseñar estrategias de publicidad por internet que ayuden la difusión de la compañía por medio de redes sociales para conseguir una difusión de boca a boca y obtener un crecimiento razonable de la capacidad para difundir mensajes en la web.
- Para incrementar la rentabilidad se debe evaluar los términos de compras con los proveedores actuales, al igual que buscar nuevos proveedores que nos ofrezcan mejores precios y una mejor calidad que la actual; al igual que aumentar el volumen de las ventas mediante campañas de comercialización, al mismo tiempo que la reducción de costos en las compras.

REFERENCIAS

- Acosta D. (2007) *“Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Anipack ltda en Bogotá”*. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4690/17011204.pdf?s>
- Aiza, J. (2012) *“implementación de un modelo de gestión de riesgos corporativos”* Bogotá, Colombia: Auditool.
- Argandoña M. (2010) *“control interno y administración de riesgos en la gestión pública”*. Perú: Marketing Consultores S.A
- Bernal H. (2014) *“Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, periodo 2013”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLQq>
- Caceres F. (2018) *“La gestión de riesgos y su impacto en la rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones ubicadas en lima metropolitana 2012 – 2015”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLR6>
- Cartaya M. (s/f) *“Riesgo de auditoria”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLRB>
- Ccaccya D. (2015) *“Análisis de rentabilidad de una empresa”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLRD>
- Cumbal J. (2015) *“coso ii”*. Recuperado de: <http://coso2.blogspot.com/>
- De Lara A. (2013) *“Medición y controles de riesgos financieros”*. México: Limusa
- Drusso H. (2009) *“Análisis de la situación de la empresa: ratios de rentabilidad”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLRM>
- Economipedia (2015) *“Rentabilidad”*. Recuperado de: <http://cort.as/-KLRX>
- Ferrari A. (218) *“Tipos de riesgos de auditoria”*. Recuperado de: <http://cort.as/-LiOC>
- Joaquín y Céspedes (2013) *“Diasnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa transportes ittsabus”*. Recuperado de: <http://cort.as/-LiNn>

- López D. (2011) “*Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro*”, VIII seminario de ingeniería en Contabilidad y Auditoría”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSA>
- Project Management Training. (2014) “*Los fundamentos de la gestion de proyectos - Analisis de riesgo*”. Suiza.
- Resolucion de Contraloria General N°458-2008-CG
- Riquelmer M. (2017) “*Administración De Riesgos (Definición, Pasos Y Objetivos)*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSZ>
- Salvador L. (2016) “*coso: gestión de riesgos*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSj>
- Salazar G. (2015) “*El control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa la casa de la transmisión en el período de julio-diciembre 2014*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSm>
- Siguencia G. y Ullauri J. (2015) “*Análisis de riesgos y fraude en el proceso de ventas en la empresa electro instalaciones A&A*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSn>
- Suni N. (2016) “*la gestión de riesgos bajo el enfoque coso erm y el impacto en la rentabilidad de la empresa opportunity empresas s.a.c. sector servicios en la ciudad de lima – San Borja periodo 2015*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSr>
- Thompson (2005) “*Definición de ventas*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSs>
- UNISDR (2004) “*¿Que es el riesgo?*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSv>
- Universidad Intercontinental (S/f), “*Importancia de la administración estratégica en las empresas*”. Recuperado de: <https://enlinea.uic.edu.mx/blogs/ID/178>
- Vásconez B. (2015) “*Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Infoquality s.a. en la ciudad quito, año 2014*”. Recuperado de: <http://cort.as/-KLSz>

ANEXOS:

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION
Administración de Riesgos en el Área de Ventas y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019, Chimbote	¿Cómo incide la administración de riesgos en el área de ventas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019, Chimbote?	Determinar la incidencia de la administración de riesgos del área de ventas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019, Chimbote	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa Evaluar y dar respuesta a los posibles riesgos en el área de ventas de la empresa. Analizar la rentabilidad de la empresa mediante ratios financieros. Analizar la incidencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa. 	<p>H₁: La administración de riesgos incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019</p> <p>H₂: La administración de riesgos no incide en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones el Americano E.I.R.L. periodo 2018-2019</p>	Administración de Riesgos	Coso II	<ul style="list-style-type: none"> Establecimientos de objetivos Identificación de riesgos Evaluación de riesgos Respuesta al riesgo Actividades de control 	P: Conformada por los diez (10) trabajadores de la empresa-	Ordinal
					Rentabilidad	Ratios	<ul style="list-style-type: none"> Margen Comercial Rentabilidad sobre ventas Rotación de activos 	M: Conformada por los diez (10) trabajadores que laboran en el área de ventas de la empresa.	Ordinal

Estados financieros de la empresa El Americano E.I.R.L. al 1er semestre del 2018.

• ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y bancos	S/.2,542.50	Tributos y sist. pens por pagar	S/.2,322.00
Mercaderías	S/.191,954.50	Cuentas por pagar comerc.	S/.103,765.50
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/.194,497.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/.106,087.50
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/.49,907.00	Capital	S/.24,000.00
Depreciacion	S/.30,809.50	Resultados acumulados positivos	S/.63,750.00
Otros activos no corrientes	S/.1,134.00	Utilidad de ejercicio	S/.20,891.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/.20,231.50	TOTAL PATRIMONIO	S/.108,641.00
TOTAL ACTIVO	S/.214,728.50	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/.214,728.50

• ESTADO DE RESULTADOS

Ventas netas o ingresos por servicios	S/.219,741.00
Descuentos, rebajar y bonificaicones concedidas	S/.0.00
Ventas netas	S/.219,741.00
Costo de ventas	S/.172,968.00
Resultado bruto utilidad	S/.46,773.00
Gasto de ventas	S/.2,047.50
Gastos de administracion	S/.17,107.00
Resultado de operación utilidad	S/.27,618.50
Gastos diversos	S/.4,406.00
Resultados antes de impuestos. Utilidad	S/.23,212.50
Impuesto a la renta	S/.2,321.50
Resultado del ejercicio - Utilidad	S/.20,891.00

Estados financieros de la empresa El Americano E.I.R.L. al 1er semestre del 2019.

• ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja y bancos	S/.2,618.78	Tributos y sist. pens por pagar	S/.2,414.88
Mercaderías	S/.203,471.77	Cuentas por pagar comerc.	S/.108,953.78
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/.206,090.55	TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/.111,368.66
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Inmueble, maquinaria y equipo	S/.52,402.35	Capital	S/.24,000.00
Depreciacion	S/.32,349.98	Resultados acumulados positivos	S/.66,937.50
Otros activos no corrientes	S/.1,134.00	Utilidad de ejercicio	S/.21,935.55
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/.21,186.38	TOTAL PATRIMONIO	S/.112,873.05
TOTAL ACTIVO	S/.227,276.92	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/.224,241.71

• ESTADO DE RESULTADO

Ventas netas o ingresos por servicios	S/.232,925.46
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	S/.0.00
Ventas netas	S/.232,925.46
Costo de ventas	S/.181,616.40
Resultado bruto utilidad	S/.51,309.06
Gasto de ventas	S/.2,170.35
Gastos de administracion	S/.17,107.00
Resultado de operación utilidad	S/.32,031.71
Gastos diversos	S/.4,406.00
Resultados antes de impuestos. Utilidad	S/.27,625.71
Impuesto a la renta	S/.2,437.58
Resultado del ejercicio - Utilidad	S/.25,188.14

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Entidad: Telecomunicación El Americano E.I.R.L.

Proceso: Ventas

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS		OBSERVACION
N°	ITEM	SI	NO	
1	¿Existe un control sobre el stock de la mercadería que se encuentra en el almacén?			
2	¿Cuentan con un kardex de control?			
3	¿Existe un control de presupuesto para las compras de mercadería?			
4	¿Existe una tarifa de precios?			
5	¿Existen políticas predefinidas de descuentos y devoluciones?			
6	¿Se desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de la visión, misión y valores?			
7	¿Cuentan con medidas preventivas necesarias ante un robo de la mercadería?			
8	¿Cuentan con medidas preventivas necesarias ante un incendio de la mercadería?			
9	¿Cuentan con algún seguro para la mercadería?			
10	¿Los trabajadores del área de ventas tienen claras sus funciones?			
11	¿Se establecen metas de ventas en periodos determinado de tiempo?			
12	¿Los trabajadores tienen conocimientos sobre los beneficios y cualidades de los productos que venden?			
13	¿Se realizan capacitaciones formales a los trabajadores del área de ventas?			
14	¿Realizan filtros de evaluación para la contratación de nuevo personal?			
15	¿Se mide la eficiencia de los trabajadores del área de ventas?			
16	¿Inviertes en la publicidad de los productos de venta?			

VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Elmo Serrano Castillo, titular
del DNI. N° 32809265, de profesión
Contador Auditor, ejerciendo
actualmente como Gerente General, en la
Institución E. Serrano - Lopez & Asociados
Auditors SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (guía de observación), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
Telecomunicaciones El Americano E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 16 días del mes de Abril del
2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elmo Serrano Castillo, titular
del DNI. N° 32809265, de profesión
CONTADOR AUDITOR, ejerciendo
actualmente como GERENTE GENERAL, en la
Institución E. SERRANO - LÓPEZ & ASOCIADOS
AUDITORES SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (matriz de identificación de riesgos), a los efectos de su
aplicación al personal que labora en
TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 16 días del mes de ABRIL del 2019


Firma
Ing. Elmo Serrano Castillo.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAI ME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA, titular
del DNI. N° 18033187, de profesión
CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (guía de observación), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO EIRL.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Chimbote, a los 17 días del mes de ABRIL del
2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN DILBERTO AGUIRRE HORALES, titular
del DNI. N° 7892992, de profesión
CONTADOR PUBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCLV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (matriz de identificación de riesgos), a los efectos de su
aplicación al personal que labora en
TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Chimbote, a los 17 días del mes de ABRIL del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JUAN DILBERTO AGUIRRE HORALES, titular
del DNI. N° 17892992, de profesión
CONTADOR PUBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (matriz de identificación de riesgos), a los efectos de su
aplicación al personal que labora en
TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 17 días del mes de ABRIL del 2019


Firma

Imágenes de la empresa donde se aplicó el trabajo de investigación.






PANTALLAZO TURNITIN

Estudio de retroalimentación - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us/?s=18&io=1153052515&lang=en_us&ou=1089214874

feedback studio Slyfany Laverian "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018"


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018-2019, CHIMBOTE"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:
 LUCIANO LAVERIAN MILAGROS STEFANY
 (0000-0002-7879-2656)
 ZAPATA DURAND CESAR JACINTO
 (0000-0001-9433-7752)

ASESOR METODOLÓGICO
 DR. ANGEL JAVIER MUCHA PAITAN
 (0000-0003-1411-8096)

ASESOR TEMÁTICO
 MG. CPC JUDIT GIOVANNY INGA FLORES
 (0000-0002-8121-1963)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 AUDITORÍA Y PERITAJE

CHIMBOTE - PERÚ
 2019

Resumen del partido

25%

Actualmente viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Partidos

1	Presentado a la Univer...	9%	>
2	Presentado a la Univer...	1%	>
3	www.slideserve.com	1%	>
4	repositorio.unsa.edu.pe	1%	>
5	www.cicinacional.com	1%	>
6	www.jovenesalaobra.g...	1%	>
7	docplayer.es	1%	>
8	Presentado a la Univer...	1%	>
9	www.repositorioacade...	1%	>

Página: 1 de 38 Recuento de palabras: 7735 Informe de solo texto Alta resolución En 03:19 p.m. 24/06/2019



**ACTA DE APROBACIÓN DE
ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Dr. MUCHA PAITÁN ÁNGEL JAVIER**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada: "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018-2019, CHIMBOTE", de los estudiantes **LUCIANO LAVERIAN MILAGROS STHEFANY** y **ZAPATA DURAND CESAR JACINTO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 24 de Junio del 2019


.....
Dr. MUCHA PAITÁN ÁNGEL JAVIER

DNI: 17841314



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Nosotros, **LUCIANO LAVERIAN MILAGROS STHEFANY** identificado con DNI N° 76203529 y **ZAPATA DURAND CESAR JACINTO** identificado con DNI N° 74619987.

Egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, Autorizamos (**X**), No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado:

“ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018-2019, CHIMBOTE”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Chimbote, 15 de Julio del 2019


LUCIANO LAVERIAN MILAGROS
STHEFANY
DNI N° 76203529


ZAPATA DURAND CESAR
JACINTO
DNI N° 74619987



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

LUCIANO LAVERIAN MILAGROS STHEFANY

ZAPATA DURAND CESAR JACINTO

INFORME TÍTULADO:

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES EL AMERICANO E.I.R.L. PERIODO 2018-2019, CHIMBOTE

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 08/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 14



DRA. MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS



Scanned with
CamScanner